



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000424613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154138-59.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VANESSA DO NASCIMENTO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1154138-59.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível – 21ª Vara Cível

Juíza: Camila Franco De Moraes Bariani

Apelante: VANESSA DO NASCIMENTO SILVA (autora)

Apelada: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (ré)

Voto nº 45.317

Ementa: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela autora contra sentença proferida em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, pela qual, julgados parcialmente procedentes os pedidos, foi rejeitado o pedido de indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Discute-se se está configurado o dano moral indenizável, diante da invasão da conta da autora/apelante em rede social mantida pela ré.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Ficou comprovada a invasão da conta da apelante e o uso de sua imagem e nome em associação com aplicação de golpes virtuais. Demonstrada, também, a ausência de fornecimento, pela apelada, de solução rápida e efetiva para a recuperação da conta.

4. A circunstância configura dano moral indenizável, uma vez que a falha na prestação de serviço (conduta) esteve estreitamente relacionada (nexo causal) ao dano experimentado pela pessoa em sua esfera íntima e pessoal, que a Constituição e a lei resguardam sob a proteção dos direitos da personalidade, da intimidade e dos dados pessoais (art. 5º, V, X e LXXIV, da Constituição Federal – CF; art. 12 do Código Civil – CC).

5. Dano moral arbitrado em R\$ 10.000,00, valor que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

6. Aplicáveis as regras do Direito intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais superiores do Brasil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso provido, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024.

Teses de julgamento: “1. Há dano moral se, em decorrência da invasão de conta em rede social, a imagem e o nome da vítima são associados à prática de golpes virtuais, e se a empresa mantenedora da rede não fornece com presteza meio efetivo de recuperação da conta. 2. Aplicável a Lei nº 14.905/2024, que disciplina novos critérios de cálculos de juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência, segundo o Direito intertemporal.”

Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, V, X e LXXIV; CC, art. 12.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1140870-35.2024.8.26.0100, Rel. Des. Rômolo Russo, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 31/03/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1031754-94.2024.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araujo, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 13/12/2024.

VANESSA DO NASCIMENTO SILVA ajuizou ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** em decorrência de invasão de sua conta no *Instagram* por hackers, que utilizaram seu perfil para veicular anúncios falsos.

Pela respeitável sentença de fls. 164/168, cujo relatório adoto, a douta Juíza julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a parte ré a restabelecer, de forma definitiva, o acesso à conta @vannascimento.7 na plataforma *Instagram*, no prazo de 15 dias, sob pena de multa, bem como condenar a parte ré ao pagamento dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, e das custas processuais. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente.

A autora apela (fls. 182/189). Sustenta que o dano moral é evidente devido à omissão da ré em resolver o problema, causando transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano. Necessário considerar a gravidade do incidente, a duração significativa do incidente, o impacto nas atividades pessoais, os prejuízos psicológicos e emocionais e a necessidade de desestimular condutas negligentes. Pede a reforma da respeitável sentença, com a condenação da ré a indenização por dano moral, arbitrado em R\$ 10.000,00.

A ré, em contrarrazões (fls. 193/204), argumenta que oferece um serviço seguro e que envidou esforços para recuperar a conta da autora. O Facebook sustenta que a invasão da conta pode ter ocorrido por diversas causas fora de sua responsabilidade, como vírus, malwares, acesso físico desautorizado, violação do e-mail ou número de telefone vinculado à conta, ou falha do usuário na guarda da senha. Pede o afastamento da condenação às verbas sucumbenciais ou a condenação recíproca das partes, dada a sucumbência parcial.

Recurso tempestivo e isento de preparo, uma vez que a parte apelante é beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 89/91).

É o relatório.

O recurso merece provimento.

Discute-se somente, neste recurso, se está caracterizado dano moral dados os eventos debatidos nos autos.

A autora/apelante demonstrou que teve sua conta na rede social *Instagram* invadida em 02/09/2024. Pelo “*print*” juntado pela recorrente (fl. 30), nota-se que sua imagem e seu nome continuaram sendo utilizados para aplicação de golpe a terceiros. De observar que a apelante procurou recuperar o acesso à conta, não obtendo êxito (fls. 31/39).

Manifestou-se a apelada em 05/02/2025, apenas, afirmando o fornecimento de meio de recuperação da conta.

Independentemente do modo pelo qual se deu a

invasão à conta da apelante, o que se verifica é que a apelada não forneceu, com presteza, os meios necessários para a recuperação da conta, o que permitiu a permanência do uso da imagem e do nome da apelante em associação com a práticas de golpes pela internet.

A circunstância configura dano moral indenizável, uma vez que a falha na prestação de serviço (conduta) esteve estreitamente relacionada (nexo causal) ao dano experimentado pela pessoa em sua esfera íntima e pessoal, que a Constituição e a lei resguardam sob a proteção dos direitos da personalidade, da intimidade e dos dados pessoais (art. 5º, V, X e LXXIV, da Constituição Federal – CF; art. 12 do Código Civil – CC).

Diz SERGIO CAVALIERI FILHO, a respeito da configuração do dano moral:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”¹

No caso, não há que falar em mero aborrecimento, seja pela referida associação de imagem e nome da apelante a golpes, o que ultrapassa o aborrecimento comum do cotidiano, seja pelo tempo levado à solução do problema.

Não é o caso, também, de falar seja de culpa

¹ FILHO, Sergio Cavaleri. **Programa de Responsabilidade Civil**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. E-book. p. 109.

exclusiva da vítima, seja de culpa de terceiro. É notório que invasões a contas de usuários nas redes sociais são feitos com o fim de prática de golpes virtuais, de modo que deve ser ressaltada a necessidade de fornecimento, pelas empresas respectivas, de soluções rápidas e efetivas, o que não foi feito no presente caso.

Quanto ao montante indenizatório, possível o arbitramento em R\$ 10.000,00, como tem entendido a jurisprudência deste Tribunal de Justiça de São Paulo:

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços. Autora que mantém perfil na rede social Facebook e teve sua conta pessoal invadida, perdendo o respectivo acesso. Procedência parcial do pedido. Inconformismo da autora quanto ao valor da indenização por danos morais. Acolhimento. Falha na prestação de serviço evidenciada. Legítima expectativa de segurança que restou frustrada, possibilitando que a conta da autora fosse acessada por terceiros, que tiveram acesso a fotografias, dados e conversas pessoais, ocasionando violação a intimidade e vida privada, isto é, a direitos de personalidade resguardados constitucionalmente (art. 5º, X, da CF). Terceiros que utilizaram o perfil da autora na tentativa de praticar golpes. Mácula à sua imagem. Réu que, após a falha na prestação do serviço, ainda demonstrou desídia na resolução da questão. **Majoração do quantum indenizatório para R\$ 10.000,00. Montante proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do CC).** Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1140870-35.2024.8.26.0100; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025, grifo meu.)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. USO INDEVIDO DA IMAGEM E PRÁTICA DE GOLPES. RESPONSABILIDADE CIVIL. MAJORAÇÃO DE INDENIZAÇÃO E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. VIGÊNCIA DA LEI Nº 14.905/2024, QUE ALTEROU O REGIME DE JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA DO CÓDIGO CIVIL. DIREITO INTERTEMPORAL. VERIFICAÇÃO. APLICAÇÃO DO NOVO REGIME APÓS O INÍCIO DA VIGÊNCIA DA LEI NOVA. NATUREZA DE NORMA DE ORDEM PÚBLICA E ÍNDOLE PROCESSUAL. ENTENDIMENTO REGENTE SOBRE A MATÉRIA DOS TRIBUNAIS SUPERIORES DO BRASIL. APLICAÇÃO AO CASO. RECURSO PROVIDO EM PARTE, COM OBSERVAÇÕES. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pela autora em ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, em face do réu, visando a majoração da indenização fixada na sentença e a revisão da base de cálculo dos honorários advocatícios. O Juiz proferiu sentença para determinar a reativação da conta da autora no prazo de cinco dias, sob pena de multa, e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 2 mil, mas a autora pretende majorá-la dada a ofensa sofrida, inclusive os honorários advocatícios. II. Questão em discussão 2. Há duas

questões em discussão: (i) definir se é cabível a majoração da indenização por danos morais de R\$ 2 mil para R\$ 15 mil, considerando os prejuízos causados pela invasão de conta em rede social e a conduta omissiva do réu; e (ii) estabelecer se é admissível a alteração da base de cálculo e majoração do percentual de honorários advocatícios para o patamar de 20% sobre o valor da condenação. III. Razões de decidir 3. A invasão da conta da autora e o uso indevido de sua imagem para aplicação de golpes caracteriza dano moral evidente em virtude do abalo à honra, imagem e paz da recorrente, conforme arts. 186 e 927 do Código Civil (CC). A omissão do réu em restabelecer a conta agravou o sofrimento da autora. 4. **A majoração do valor da indenização para R\$ 10 mil atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, alinhando-se à jurisprudência desta 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) em casos análogos, afastando-se o pedido de R\$ 15 mil.** 5. Quanto aos honorários advocatícios, admite-se a alteração da base de cálculo e a majoração para 20% sobre o total da condenação, conforme art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil (CPC), considerando a demanda e o trabalho realizado pelos patronos da autora. 6. Reconhecido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (STJ) a aplicação imediata e de ofício pelo juiz, inclusive em execução, a natureza de ordem pública e índole processual do regime de juros instaurado no Código Civil de 2002 (CC/2002) no REsp 1.112.746-DF, sob a sistemática dos recursos repetitivos (Tema 176), é válido esse entendimento para o novo sistema instaurado pela Lei nº 14.905/2024. 7. O próprio Supremo Tribunal Federal (STF) também referenda esse entendimento para aplicação mesmo situações jurídicas pendentes pela não ofensa à coisa julgada, em observância ao princípio "tempus regit actum", pela sistemática dos recursos repetitivos (Tema 810 STF, no RE nº 870.947; e, em ações que envolvem a Fazenda Pública, Tema 1170, no RE1.317.982, Rel. Min. NUNES MARQUES, j. em 8/1/2024). 8. Aplicação ao caso, observadas a preservação do sistema anterior até ao início da vigência do atual e apuração por cálculos aritméticos. IV. Dispositivo e tese 9. Recurso de apelação provido em parte, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024, que disciplina os critérios de cálculos dos juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência. Tese de julgamento: "1. A omissão na reativação de conta em rede social invadida por terceiros, acarretando prejuízos à honra e imagem do usuário, justifica a majoração da indenização por danos morais para valor compatível com a gravidade da conduta e os precedentes jurisprudenciais." "2. A base de cálculo dos honorários advocatícios pode ser alterada e majorada para até 20% sobre o valor da condenação, considerando os critérios do art. 85, § 2º, do CPC." "3. A Lei nº 14.905/2024 aplica-se imediatamente às relações jurídicas em curso, regulando os juros de mora e a correção monetária nos termos estabelecidos por seus dispositivos." Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 186, 389, 406, 927 e 944; CTN, art. 161, § 1º; CPC, art. 85, §§ 2º, 3º e 11; Lei nº 14.905/2024, arts. 5º e 406, § 2º; LINDB, art. 6º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.112.746/DF (Tema 176); STF, RE 870.947 (Tema 810) e RE 1.317.982 (Tema 1170); TJSP, Apelação Cível nº 1018066-02.2023.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araujo, j. 16/8/2023. (TJSP; Apelação Cível 1031754-94.2024.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024, grifo meu.)

Assim, necessário o provimento do recurso para

condenar a ré/apelada ao pagamento de indenização por dano moral, arbitrado em R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça – STJ) e juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC).

Dada a sucumbência integral da ré/apelada, arcará com as custas e despesas processuais, bem como os honorários sucumbenciais.

No caso dos honorários, a obrigação de fazer não tem conteúdo econômico aferível e, para efeitos de arbitramento dos honorários, o valor da condenação por dano moral (R\$ 10.000,00) é irrisório (art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil – CPC). Em primeira instância, os honorários foram fixados em 10% do valor da causa, o que resultaria em R\$ 1.000,00. Assim, entendendo ser o caso de arbitramento por equidade, e, considerado o trabalho recursal (art. 85, § 11, do CPC), fixo os honorários em R\$ 2.000,00.

Observe, enfim, que com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que modificou o Código Civil (CC), torna-se necessário regulamentar os juros de mora e a correção monetária com base no Direito intertemporal.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao interpretar o Código Civil de 2002, determinou que a nova lei tem aplicação imediata, devendo ser aplicada de ofício, conforme o REsp 1.112.746/DF (Tema 176). Trata-se de matéria de ordem pública e processual, devendo-se seguir o regime anterior até a vigência da nova lei, momento em que passa a vigorar o novo regime, em observância ao art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e aos precedentes do Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) (Tema 810, RE

870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem mensalmente, a nova lei aplica-se a partir de sua entrada em vigor, sem ferir a coisa julgada material. A taxa legal dos juros deverá seguir as normas do Conselho Monetário Nacional e ser divulgada pelo Banco Central, conforme o art. 406, § 2º, do CC, a partir de 28/06/2024 ou 28/08/2024, conforme o art. 5º da Lei nº 14.905/2024.

Quanto a correção monetária, sem previsão legal específica, aplica-se o IPCA/IBGE ou índice substituto, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso** para condenar a apelada ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral, com consectários legais nos termos supra, e majoro os honorários sucumbenciais para R\$ 2.000,00.

Assinatura Eletrônica

ADILSON DE ARAUJO
Relator